Tweede Kamer der Staten-Generaal 2

Vergaderjaar 2014–2015 Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

3127

Vragen van het lid **Otwin van Dijk** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht dat één derde van de medewerkers in de gehandicaptenzorg zich onveilig voelt* (ingezonden 2 juli 2015).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Rijn** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 24 augustus 2015)

Vraag 1
Bent u op de hoogte van het bericht dat één derde van de medewerkers in de gehandicaptenzorg zich onveilig voelt, meer dan 85% geconfronteerd wordt met schelden, slaan, dreigen of andere vormen van geweld, en er een toename van het aantal meldingen van geweld te zien is?[1]

Antwoord 1
Ja, ik ken het bericht.

Vraag 2
Wat vindt u ervan dat een kwart van de werknemers zich onder druk gezet voelt door zijn of haar leidinggevende om te zwijgen over de agressie, en geen aangifte te doen?

Antwoord 2
Ik acht dat zeer onwenselijk. Daarom ondersteun ik het actieplan Veilig Werken in de Zorg. Een van de kernboodschappen van het actieplan is: altijd melden, altijd bespreken en altijd handelen.

Vraag 3
Wat vindt u ervan dat afdelingen binnen de gehandicaptenzorg te maken hebben met een onderbezetting?

Antwoord 3
Instellingen moeten tekorten zoveel mogelijk voorkomen en samen met de OR werken aan een optimale bezetting.

[1] http://nos.nl/artikel/2044490-eenderde-medewerkers-gehandicaptenzorg-voelt-zich-onveilig.html

ah-tk-20142015-3127
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2015

Het UWV voorziet in de werkgelegenheidsprognose voor 2015 voor de gehandicaptenzorg overigens geen daling van werkgelegenheid. Daarmee is niet gezegd dat er geen tekorten zijn. Lokaal kunnen om uiteenlopende oorzaken tijdelijke tekorten aan specifiek personeel ontstaan. Zeker bij complexe gedragsproblematiek is het van belang dat de personeelsbezetting niet alleen kwantitatief maar ook kwalitatief op orde is.

Vraag 4 en 5
Wat is uw oordeel over de mening van de voorzitter van CNV Zorg en Welzijn dat de toename van het aantal meldingen over geweld te koppelen is aan marktwerking en bezuinigingen in de zorg, omdat marktwerking en bezuinigingen ertoe geleid hebben dat er minder personeel beschikbaar is, en er minder tijd voor cliënten is?
In hoeverre kan de op te stellen bezettingsnorm in de intramurale langdurige zorg bijdragen aan een verminderd gevoel van onveiligheid van medewerkers en een afname van agressie incidenten, doordat er tot een beter afgestemde personeelsbezetting gekomen wordt en de personeelsmix beter wordt?

Antwoord 4 en 5
Het aangrijpingspunt voor beter omgaan met agressie en geweld ligt zowel in de organisatiecultuur als in voldoende personeel met competenties om signalen van opbouwende agressie tijdig op te pikken en er goed mee om te gaan. Het gaat ook om altijd melden van incidenten, altijd handelen en altijd bespreken. Geweld is niet normaal. Altijd duidelijk zijn over agressie verandert de cultuur in een organisatie. Goede rekrutering, personeelsplanning, opleiding, organisatie van het werk, communicatiemiddelen en inrichting dragen bij aan een sociaal veilige omgeving. Dat is de primaire verantwoordelijkheid van betrokken bestuurders.

Vraag 6
Op welke wijze wordt er aandacht besteed aan agressie op de werkvloer binnen opleidingen voor toekomstige en huidige medewerkers in de gehandicaptenzorg? Hoe kan de aandacht hiervoor versterkt worden? Bent u bereid hier actie op te ondernemen? Zo ja, welke stappen gaat u zetten? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6
Het omgaan met agressie en geweld is een van de competenties waarover iedere professional in de gehandicaptenzorg moet beschikken of die nu op mbo-, hbo- en wo-niveau opgeleid is. Verbetering van het onderwijs over agressie in zorgopleidingen is een van de doelstellingen van het Actieplan Veilig Werken in de Zorg. In dat kader wordt een serie bijeenkomsten over het onderwerp georganiseerd om deze thematiek optimaal in de medische en agogische opleidingen te verwerken. Daarbij leren de verschillende zorgsectoren van elkaar en delen elkaars opleidingsmaterialen.

Vraag 7
Hoe kunnen medewerkers door hun leidinggevenden beter opgevangen worden na een agressie-incident? Deelt u de mening dat medewerkers beter begeleid moeten worden, indien zij aangifte wensen te doen na een agressie-incident? Kunt u uw antwoorden toelichten?

Antwoord 7
Agressie of geweld op het werk heeft een grote impact op alle betrokkenen, zowel op de werknemer als ook op de cliënt. Leidinggevenden en collega's hebben een belangrijke rol in de nazorg bij een incident. De zorgverleners moeten leren omgaan met agressie en geweld en zich gesteund weten. De benadering van de cliënt moet het ontstaan van agressie en geweld waar mogelijk voorkomen en tegelijk moet de cliënt ook binnen het mogelijke worden aangesproken op zijn gedrag. De behandelrelatie moet daarbij in stand blijven. Vooral snel en gericht handelen bevestigt voor zowel cliënt als personeel de grenzen die nodig zijn voor een veilige werk- en of woonomgeving.
In de gehandicaptenzorg kan de beperking van de cliënt mede de oorzaak van agressie zijn. Indien de cliënt een verstandelijke beperking heeft, kost het vaak tijd om de achterliggende reden van het agressie-incident te achterhalen

en de ondersteuning hierop aan te passen. Er is een spanningsveld tussen het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen bij cliënten én de veiligheid van medewerkers. Het is in iedere situatie zoeken naar een goede aanpak voor het realiseren van gedragsverandering bij de cliënt en het reflecteren op eigen handelen door de werknemer.
Na een incident, moet de medewerker zijn eigen optreden en zijn omgang met de agressieve cliënt evalueren. Eventueel kan na een incident aangifte tegen de cliënt aan de orde zijn of kan schade worden verhaald. Over de omgang met cliënten en het behoud van een goede behandelrelatie zijn en worden met politie en het OM afspraken gemaakt. Juist programma's als Veilig Werken in de Zorg maken het doen van aangifte makkelijker.

Vraag 8
Welke doelstellingen heeft u op het gebied van het terugdringen van agressie, en het gevoel van onveiligheid van medewerkers binnen de gehandicaptenzorg? Bent u bereid concrete doelen samen met de branche op te stellen? Zo ja, wanneer? Hoe gaat u dit doen? Hoe wordt de Kamer hierover geïnformeerd? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 8
De programma's Veilige Publieke Taak, Veilig werken in de zorg (Vwiz), Duurzame Inzetbaarheid gericht op verminderen van psycho-sociale arbeidsbelasting zijn speerpunten van beleid. De specifieke uitwerking van anti-agressiebeleid is aan sociale partners. Zij hebben in de zorg een gezamenlijk aanpak gekozen met het Actieplan Vwiz. De gehandicaptenzorg is een van de deelnemende sectoren. Uiteindelijk helpt dat om in de zorginstellingen en op werkvloer tot een goede aanpak te komen. Ik ondersteun de initiatieven om agressie en geweld te verminderen en heb om die reden ook middelen vrijgemaakt voor een extra impuls aan het programma van sociale partners over veilig werken in de zorg. Daarnaast ontwikkelen de werkgeversorganisatie (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland) en de vakbonden een aanvullend project gericht op een integrale aanpak om de veiligheid van zowel de cliënten als de medewerkers te verhogen. Hierin wordt veel aandacht besteed aan emotionele en fysieke veiligheid door het bespreekbaar maken van agressie en reflecteren op incidenten. Wat betreft te stellen doelen aan sociale veiligheid voor werknemers in de gehandicaptenzorg geldt dat de sociale partners die binnen de doelen van de Arbowet geoperationaliseerd hebben in de arbocatalogus voor de gehandicaptenzorg: «profijt van arbobeleid». Ik zal uw Kamer binnenkort informeren over de geleerde lessen met de aanpak van veroorzakers van agressie in de zorg in 27 instellingen die aan het programma «Veilig Werken in de Zorg» hebben meegedaan. Daaronder ook een aantal uit de gehandicaptenzorg.